



TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

# **Uuden toimihenkilön perehdyttäminen Kelan Tampereen vakuutuspiirissä**

Katri Ilomäki

Opinnäytetyö

Marraskuu 2010

Liiketalouden koulutusohjelma

Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tampereen ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

ILOMÄKI, KATRI:

Uuden toimihenkilön perehdyttäminen Kelan Tampereen vakuutuspiirissä

Opinnäytetyö 45 s., liitteet 5 s.  
Marraskuu 2010

---

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten perehdyttäminen onnistuu Kelan Tampereen vakuutuspiirissä. Tutkimuksessa pyrittiin myös selvittämään onko perehdytyksessä jotain kehitettävää. Opinnäytetyön aiheen sain työpaikaltani Kelan Tampereen vakuutuspiiristä. Aihe on tärkeä, sillä tutkimuksen avulla Kela saa uutta tietoa perehdytyksen onnistumisesta sekä kehitysehdotuksista.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käydään läpi perehdytystä käsitteenä, sen hyötyjä, haasteita ja kehittämistä. Perehdytysuunnitelma käsitellään myös lävitse teoriaosuudessa. Toisena laajempana osuutena teoriassa selvitetään mitä työnopastusta tarkoittaa käsitteenä, sekä työnopastukseen liittyvää viiden askeleen mallia. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, joka jaettiin kaikille viimeisen vuoden aikana Kelan Tampereen vakuutuspiiriin töihin tulleille uusille toimihenkilöille, työnkuvaa vaihtaneille, sekä pitkään poissaolleille.

Tutkimuksen tuloksista havaittiin, että perehdyttäminen hoidetaan suunnitelmallisesti. Pääsääntöisesti ollaan tyytyväisiä perehdytyksen järjestämiseen. Tutkimustuloksista todettiin, että suurimpana ongelmana perehdytyksessä koettiin kiire, sekä perehdytyksen yksipuolisuus. Tyytymättömyyttä esiintyi myös siitä, etteivät työntekijät mielestään saaneet osallistua tarpeeksi perehdyttämisen suunnitteluun. Tutkimuksen ansiosta saatiin muutamia kehitysehdotuksia tulevia perehdytyksiä varten. Kehitysehdotuksena otettiin muun muassa yksilöllisempää perehdytystä, sekä enemmän vaihtelua perehdytyskeinoihin.

---

Avainsanat: perehdyttäminen, työnopastus, Kela

## ABSTRACT

Tampere University of applied sciences  
Degree Programme in Business Administration  
Accountancy and Business Administration

ILOMÄKI, KATRI:

Orientation of a new employee in The Social Insurance Institution of Finland in Tampere

Bachelor's thesis 45 pages enclosed 5 pages.  
November 2010

---

The purpose of this bachelor's thesis was to investigate the success of orientation in The Social Insurance Institution of Finland in Tampere. The purpose of this bachelor's thesis was also to get to know the improvement suggestions about orientation. The idea for the bachelor's thesis started out from my workplace, which is Kela of Tampere. The topic is important, because Kela can achieve more information on the success of orientation and improvement suggestions.

The thesis theory part introduces the term of orientation, its challenges, benefits and improvements. The thesis theory part also discusses the plan of orientation. A more extensive part in the theory section introduces the term of work coaching and model of work coaching. The thesis is based on a survey for which a questionnaire was sent by post to all the new employees, the employees who have changed positions and the employees which have been absent for a long time. A quantitative method was used in the research.

The outcome of the survey was that the orientation has been organized systematically. The survey revealed that orientation was not sufficiently variable. Lack of time and narrow opportunities to participate in the organization of the orientation were considered problematic. More individual orientation and more variation in the methods of orientation were proposed in the improvement suggestions.

---

Keywords: orientation, work coaching, The Social Insurance Institution of Finland

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
1.1 Tutkimuksen kohde.....	5
1.2 Tutkimusongelmat ja rajausta .....	5
1.3 Tutkimuksen rakenne .....	6
2 PEREHDYTTÄMINEN .....	7
2.1 Perehdyttämisen käsite ja tavoitteet .....	8
2.2 Perehdytyksen hyöty .....	8
2.3 Perehdytyksen haasteet .....	9
2.4. Perehdytysuunnitelma .....	10
2.5. Perehdytyksen kehittäminen .....	11
3 TYÖNOPASTUS .....	13
3.1. Työnohastuksen käsite ja tavoitteet .....	13
3.2 Viiden askeleen menetelmä .....	14
4 KELA .....	17
4.1 Kelan esittely.....	17
4.2 Kelan Tampereen vakuutuspiiri .....	19
4.3 Kyselytutkimuksen laadinta ja toteutus .....	19
4.4 Vastaajien tausta.....	20
4.5 Väittämät .....	22
4.6 Avoin kysymys .....	36
5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	38
LÄHTEET .....	40
LIITTEET .....	41

## 1 JOHDANTO

Nykypäivänä muutoksesta on tullut pysyvä olotila. Muutokset edellyttävät kaikilta yksilöiltä ja organisaatioilta jatkuvaa sopeutumista ja uusiutumista. (Kauhanen 2003, 141.) Muutokset työpaikoilla varmistavat sen, että perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan jatkuvasti, eikä niiden merkitystä yritysten ja organisaatioiden rekrytointiprosessissa voi vähätellä. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2007, 1.)

Perehdyttäminen kuuluu kaikille organisaatioille ja jokaiselle työntekijälle, joka vaihtaa työpaikkaa, työtä tai yksikköä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9.) Perehdyttäminen on palvelus uudelle työntekijälle, organisaation toiminnan laadun säilyttämiselle ja yrityskuvalle. Perehdyttämisellä pyritäänkin antamaan oikea kuva organisaatiosta ja auttamaan työntekijää luomaan myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävistään. (Kauhanen 2003, 146.) Perehdytys ja työnopastus ovat yksilöllisiä ja ne suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettävät ovat erilaisia ja tilanteetkin vaihtelevia. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2007, 2.)

### 1.1 Tutkimuksen kohde

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on saada käsitys Kelan Tampereen vakuutuspiirin perehdyttämisen nykytilasta, perehdyttämisen onnistumisesta ja mahdollisista kehitysehdotuksista. Opinnäytetyön aiheen sain Tampereen Kelasta, jossa suoritin työharjoitteluni keväällä 2009 ja jossa olen työskennellyt siitä lähtien. Työn aihe on ajankohtainen, sillä Kelan Tampereen vakuutuspiiri on palkannut uusia toimihenkilöitä vuoden 2010 aikana. Opinnäytetyöni ansiosta Kela saa uutta tietoa perehdyttämisen onnistumisesta sekä kehitysehdotuksista. Tulosten pohjalta Kela pystyy tutkimaan aihetta lisää tulevaisuudessa.

### 1.2 Tutkimusongelmat ja rajaus

Tutkimuksen lähtökohtana oli hakea vastausta kysymyksiin miten perehdytyksessä onnistuttiin ja mikä on perehdytyksen nykytila? Kolmantena kysymyksenä on miten pe-

rehdyttämistä voisi kehittää? Perehdytykseen on Kelassa määritelty tietyt toimintatavat, joiden toteutumisen seuranta tutkimuksessa myös keskitytään.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsittelen perehdyttämistä käsitteenä sekä sitä mitä hyvä perehdyttäminen on. Käsittelen myös perehdyttämisen hyötyjä ja haasteita, sekä myös perehdyttämisen kehittämistä. Teoriaosuudessa käsittelen myös tarkemmin työnopastusta osana perehdytystä.

Opinnäytetyön aineisto koostuu kirjekyselystä, joka jaettiin kaikille viimeisen vuoden aikana Kelan Tampereen vakuutuspiiriin töihin tulleille uusille toimihenkilöille sekä toimenkuvaa, tai toimipaikkaa vaihtaneille toimihenkilöille. Tutkimustulokset kootaan opinnäytetyön tutkimusosiossa yhteen. Raportti sisältää myös johtopäätöksiä ja pohdintaa kyselystä saaduista tuloksista. Työ on rajattu koskemaan ainoastaan Kelan Tampereen vakuutuspiirin uusia toimihenkilöitä, ei uusia esimiehiä tai muita työntekijöitä.

### 1.3 Tutkimuksen rakenne

Tämä opinnäytetyö koostuu viidestä pääluvusta. Työn alussa lukija johdatetaan aiheeseen, kerrotaan tutkimusongelmat sekä rajaukset. Lisäksi kerrotaan opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimusmenetelmät. Toisessa luvussa keskitytään käsittelemään perehdyttämistä käsitteenä. Luvussa kerrotaan perehdyttämisen tavoitteista, hyödyistä ja haitoista. Lisäksi luvussa käsitellään perehdytyksen kehittämistä, sekä perehdytysuunnitelmaa perehdytyksen apuvälineenä. Työnopastuksen käsitettä ja tavoitteita käsitellään luvussa kolme. Kolmannessa luvussa esitellään myös työnopastusta kuvaava viiden askeleen malli. Neljäs luku muodostuu tutkivasta osuudesta, jossa esitellään tutkimuksen kohdeyritys sekä kyselytutkimuksen sisältö ja toteutus. Kyselytutkimuksen tulokset myös analysoidaan luvussa neljä.

Lopuksi opinnäytetyössä keskitytään tutkimuksen tulosten pohdintaan ja johtopäätöksiin. Pohdinnassa selvitetään muun muassa tutkimuksen tulosten suhdetta teoriaan. Pohdinta kohdistuu myös tutkimustulosten hyödyntämiseen jatkotutkimuksia varten.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on uuden tulokkaan tukemista ja opastamista työtehtäviin siihen saakka, kunnes hän omaa riittävän valmiuden ottamaan ohjekset omiin käsiinsä uudessa tehtävässään. Samalla perehdyttäminen on tutustuttamista uuteen organisaatioon ja uusiin työtehtäviin. (Viitala 2004, 259.) Lisäksi perehdyttämistä tarvitaan, kun henkilö on ollut pitkään poissa tehtävistään tai kun hänen toimenkuvansa oleellisesti muuttuu. (Eskola 2005, 120.) Perehdyttämisen sisältö riippuu työntekijän lähtötilanteesta. Uuden työntekijän kohdalla korostuu koko yritykseen ja sen toimintatapoihin tutustuminen, kun taas tehtävästä toiseen siirryttäessä painotetaan työtehtäviin perehdyttämistä. (Viitala 2004, 259.)

Hyvin suoritettuna perehdyttämisen yksi keskeisimpiä tavoitteita on saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä osaksi uutta työyhteisöä. Perehdyttäminen poistaa työntekijän jännityksen ja tutustuttaa työyhteisöön. Samalla syntyvät luontevat suhteet työkavereihin, esimieheen sekä luottamushenkilöihin. (Juuti & Vuorela 2002, 49.) Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2009, 2.)

Perehdytyksen kesto on aina yksilöllistä. Yrityksestä riippuen perehdyttäminen kestää muutamasta päivästä muutamaa kuukauteen. Kauhasen (2003, 146) mukaan perehdyttäminen kestää muutamasta viikosta muutamaa kuukauteen ja noin vuoden jälkeen uusi työntekijä pystyy antamaan täyden työpanoksensa omassa työtehtävässään. Toisen teorian mukaan perehdyttäminen loppuu siinä vaiheessa, kun organisaatio ei enää osaa vastata uuden työntekijän esittämiin kysymyksiin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Heinonen & Järvinen (1997, 146) toteavat, että voimassa olevan sopimuskäytännön mukaan työnantaja on velvollinen järjestämään kustannuksellaan tarvittavan perehdyttämiskoulutuksen, siihen velvoittaa myös lainsäädäntö. Työntekijää ei saa laittaa ilman perehdytystä sellaisiin tehtäviin, joissa voidaan katsoa olevan esimerkiksi työtapaturman mahdollisuus.

## 2.1 Perehdyttämisen käsite ja tavoitteet

Käsite perehdyttäminen tarkoittaa tutustumista johonkin uuteen. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä tutustutetaan uuteen työpaikkaansa, omiin työtehtäviinsä, sekä koko organisaatioon ja sen tavoitteisiin. Perehdyttämistä voidaan pitää jatkuvana tapahtumana, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2009, 2.)

Perehdyttämisen yhtenä tavoitteena on saada mahdollisimman nopeasti tulokkaan osaaminen käyttöön ja lyhentää tehotonta työaika. (Poutiainen & Vanhala 1999, 21.) Nykypäivän kiireisissä organisaatioissa voi helposti käydä niin, että perehdytykseen ei käytetä riittävästi voimavaroja, vaan oppiminen ja tutustuminen jätetään uuden työntekijän omalle vastuulle. On tärkeää, että perehdyttäminen kiireestä huolimatta suoritetaan mahdollisimman perusteellisesti. Huolellisesti tehdyllä perehdytyksellä turvataan työlaatua ja tuottavuutta, lisätään henkilöstön sitoutumista yritykseen, myönteistä asennetta sekä työturvallisuutta. (Viitala 2004, 261.)

Yritykseen sitoutuminen käsitteenä tarkoittaa, että henkilö hyväksyy tavoitteensa tai tehtävänsä ja antaa panoksensa sen saavuttamiseen. Yritykseen sitoutunut henkilö on motivoitunut ja työskentelee itsenäisemmin ja oma-aloitteisemmin. (Åberg, 2006, 30.) Yritykseen sitoutunut, ja omistuksen tunnetta kokenut työntekijä suhtautuu yritykseen ja työhönsä vakavammin, ja näin ollen myös poissaolot vähenevät. (Poutiainen & Vanhala 1999, 21.)

Tärkeänä perehdyttämisen tavoitteena on antaa työntekijälle tieto kenen puoleen ja miten voi kääntyä, jos tarvitsee neuvoja tai opastusta. Olisi myös hyvä täsmentää, että neuvojen kysyminen on positiivinen asia, eikä virheiden tekeminen tai tietämättömyys ainakaan alussa ole pahasta. (Työelämäopas 2004, 87.)

## 2.2 Perehdytyksen hyöty

Hyvin hoidetun perehdyttämisen avulla luodaan vahva perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee myöhemmin moninkertaisena takaisin. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2007, 4.)



Perehdyttämisestä on monenlaista hyötyä. Perehdyttämisen avulla oppiminen tehostuu ja oppiaika lyhenee. Myös virheiden ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenee. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2009, 3.) On myös tärkeää, että työturvallisuusasiat opastetaan kunnolla, sillä uusi työntekijä on alttiimpi tapaturmille ja onnettomuuksille. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2007, 4.) Hyvän perehdytyksen yhtenä hyötynä on saada uusi työntekijä sitoutumaan organisaatioon ja työtehtäviin. (Viitala 2004, 261.) Kun henkilöstö on sitoutunut yritykseen ja työtehtäviin poissaolojen sekä henkilöstön vaihtuminen on vähäisempää. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2007, 5.) Tärkeä osa sitoutumisen onnistumisessa on työmotivaatio. Onnistunut perehdytys ja työhön sitoutuminen vaatii myönteistä asennetta ja motivaatiota työtä ja työyhteisöä kohtaan. (Ranki 1999, 110.)

Perehdyttäminen aiheuttaa yritykselle aina kustannuksia. On kuitenkin hyvä muistaa, että hyvin hoidetun perehdytyksen ja työnopastuksen seurauksena kustannuksia säästyy erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2009, 4.) Huonosti hoidetun perehdytyksen seurauksena kustannuksia syntyy esimerkiksi virheistä ja niiden korjaamisesta, tapaturmista ja niiden hoitamisesta, hävikin ja poissaolojen lisääntymisestä sekä henkilöstön vaihtuvuudesta. (Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus 2007, 5.)

Perehdyttämisen yhtenä hyötynä ja tavoitteena voidaan pitää myönteisen yrityskuvan ja asenteen luomista. (Kauhanen 2003, 146). Yrityskuva tarkoittaa sitä mielikuvaa, mikä perehdytettävällä ja asiakkailta on yrityksestä. (Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus 2009, 5.) Kauhasen (2003, 147) mukaan perehdyttämisen kokonaishyötyjen arviointi on melko mahdoton tehtävä, sillä hyvästä työmotivaatiosta ja yleisestä työssä viihtymisestä syntyviä säästöjä on mahdotonta laskea tarkasti, mutta ne voidaan karkeasti arvioida.

## 2.3 Perehdytyksen haasteet

Perehdytyksen kunnolliseen hoitamiseen liittyy muutamia haasteita. Perehdytyksen haasteista puhuttaessa kiire ja sen tuoma ajan puute esitetään useimmiten tärkeimmäksi esteeksi hyvälle perehdytykselle. Perehdyttämiseen käytettävä aika muodostuu ongelmaksi varsinkin silloin, kun perehdyttäminen hoidetaan omien töiden ohella. (Poutiainen & Vanhala 1999, 24.) Ajan puute on ongelmana useimmiten pienissä yrityksissä.

Pienissä yrityksissä ongelmana on, että uutta työntekijää ei ehditä perehdyttää muuhun, kuin itse työhön. Tällöin kuluu paljon aikaa ennen kuin työntekijä tuntee kuuluvansa osaksi työyhteisöä. (Viitala 2004, 259.) Suurimmissa yrityksissä perehdyttäminen hoidetaan suunnitelmallisesti ja talossa on koulutettuja perehdyttäjiä. Suurissa organisaatioissa perehdyttämistä tapahtuu myös siten, että uudelle työntekijälle annetaan perehdyttämiskansio tai – kortti, jonka avulla hän tutustuu melko itsenäisesti taloon ja sen tapoihin. (Eskola 2005, 121.)

Perehdyttämisen huolellinen hoitaminen varmistaa, että työntekijä osaa tehdä työnsä oikein ja turvallisesti. Perehdyttämisen totaalinen laiminlyönti on todellinen ongelma sekä uuden työntekijän, että yrityksen kannalta. Mikäli esimiehellä ei ole aikaa huolehtia kunnon perehdytyksestä töiden suhteen, niin uudelta työntekijältä on mahdotonta vaatia kunnon työtuloksia. (Juuti & Vuorela 2002, 50.)

Joskus huonon perehdyttämisen syyksi muodostuu puhdas väärinymmärrys, sillä kuvitellaan, että uusi työntekijä tietää tai osaa jo asian aiemman kokemuksensa perusteella, vaikka näin ei olisikaan. (Poutiainen & Vanhala 1999, 24). Perusteellisella osaamisen kartoittamisella ja perehdytyksen suunnittelulla varmistetaan, että perehdyttäminen perustuu oikeille tarpeille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Asenteilla on suuri merkitys perehdytyksen onnistumiselle ja työntekijän viihtymiselle. Uudella työntekijällä pitää olla myönteinen asenne oppia uutta, ja perehdyttäjillä ja muun työyhteisön jäsenillä avoin ja innostunut ote uudesta tulokkaasta. Perehdyttämistä ei ole hyvä pitää välttämättömänä pahana, joka haittaa omaa työsuoritusta. (Åberg 2006, 104.) Kielteinen asenne heijastuu suoraan perehdyttämiseen. Kjelin & Kuusiston (2003, 241) mukaan uusi työntekijä voidaan kokea kilpailijana ja uhkana oman etenemisen suhteen, ja tällöin häneen suhtaudutaan negatiivisesti.

## 2.4. Perehdytysuunnitelma

Perehdytysuunnitelma on tärkeä uuden työntekijän perehdyttämisen kannalta, sillä se on ensimmäinen askel koko perehdyttämisen prosessissa. (Juuti & Vuorela 2002, 49). Perehdytysuunnitelma laaditaan yhdessä esimiehen tai perehdyttäjän kanssa, ja siitä uusi työntekijä saa käsityksen mitä tulevaisuudessa on edessä ja mitä kaikkea olisi hyvä

oppia. Perehdytysuunnitelmaan listataan keskeiset työtehtävät, nimetään vastuuhenkilöt, kerrotaan yrityksen visio, strategia ja arvot sekä käytännön asiat. On myös hyvä miettiä, keitä uuden työntekijän on hyvä tavata heti tai mitä vierailuja kannattaa tehdä. (Ranki 1999, 110). Jotta perehdyttäminen voitaisiin parhaiten muokata perehdytettävän tarpeita vastaavaksi, perehdytysuunnitelma tulee käydä alussa läpi perehdytettävän kanssa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198.)

Perehdyttämisen pitäisi olla tärkein koulutus, johon uusi työntekijä ohjataan. Perehdyttäminen on uudelle työntekijälle ensimmäinen työssä oppimisen vaihe, siten sen tulisi olla myös työnantajan osalta tärkein koulutusinvestointi uuden työntekijän suhteen. Näin ollen perehdyttämistä varten pitäisikin olla selvä perehdyttämissuunnitelma. (Työelämäopas, 2004.) Perehdytysuunnitelman malli vaihtelee yrityksittäin. Olisi hyvä, että uusi työntekijä pääsisi osallistumaan perehdytysuunnitelman laadintaan ja keskustelemaan asioista, joita olisi hyvä oppia.

Perehdytysuunnitelma ei ole toimiva, ellei yrityksessä ole sovittu kenen vastuulla perehdyttäminen on. Lähin esimies kantaa päävastuun perehdyttämisen toteuttamisesta ja onnistumisesta, mutta yleensä perehdyttämiseen osallistuu myös kaikki ne työntekijät, joiden kanssa uusi työntekijä tulee olemaan tekemisissä. (Kauhanen 2003, 146.) Yleisen perehdyttämis- tai opastussuunnitelman lisäksi jokaisen perehdyttäjän ja opastajan tulisi myös tehdä oma suunnitelmansa perehdytyksen käytännön toteutuksesta. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2009, 3.)

## 2.5. Perehdytyksen kehittäminen

Perehdytyksen onnistumista on tärkeää arvioida ja seurata. Seurannan avulla perehdytystä on mahdollista kehittää ja puuttua perehdytyksen ongelmakohtiin. Ennen perehdytyksen kehittämistä tarvitsee hankkia perusteellinen tieto perehdytyksen nykytilanteesta ja mahdollisista kehitystarpeista. Kehittämistarpeet selvitettyä suunnitellaan perehdytyksen kehittämisohjelma tavoitteineen, toimenpiteineen, aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2007, 25.) Kehittämistarpeiden selvittämiseen ja perehdyttämisen kehittämiseen voidaan saada tietoa perehdyttämisen onnistumista seuraavan kyselyn, tai viimeistään lähtökyselyn yhteydessä. Perehdyttämisen kehittäminen edellyttää usein muun muassa perehdyttämissuunnitelman – ja oppaan

laatimista. (Poutiainen & Vanhala 1999, 25.) Suunnitelmien ja oppaiden avulla työntekijä tietää mitä hänelle pitäisi opettaa ja mihin pitäisi tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota.

Työntekijöiden mielipiteitä perehdytyksen kehittämisen kannalta kannattaa kuunnella. Työntekijän mielipiteet perehdytyksestä ovat yksilöllisiä, sillä jokainen katsoo asioita aina omasta näkökulmastaan. Työntekijän ja työnopastajan mielipiteet voivat olla erilaisia ja siksi kehittämisen kannalta on tärkeä kysyä ja kuunnella useiden ihmisten mielipiteet ja perustelut. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2007,25.) Perehdyttämiseen osallistuu usein useita tahoja, eikä vain perehdyttäjä ja perehdytettävä. Näin ollen myös perehdyttämisen kehittäminen edellyttää yhteistyötä, johon osallistuvat esimiehet, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajat, sekä usein myös työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijat. (Poutiainen & Vanhala 1999, 25.)

### 3 TYÖNOPASTUS

Perehdytyksen yksi tärkeä osa-alue on työnopastus, joka alkaa välittömästi perusperehdytyksen jälkeen. Työnopastuksella tarkoitetaan varsinaista työhön perehdyttämistä ja opettamista. (Viitala 2004, 262.) Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Työnopastukseen kuuluu kaikki ne käytännön toimenpiteet, joiden avulla uusi työntekijä on tietojen ja taitojen lisäksi asenteellisesti valmis uusiin tai muuttuviin työtehtäviin. (Heinonen & Järvinen 1997, 145.)

#### 3.1. Työnopastuksen käsite ja tavoitteet

Työnopastuksella tarkoitetaan sellaista järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. (Juuti & Vuorela 2002, 48.) Työhön perehdyttäminen on yksityiskohtaisempaa kuin työyhteisöön perehdyttäminen. (Åberg 2006, 104.)

Hyvin suunnitellun ja toteutetun työnopastuksen tuloksena uusi työntekijä oppii työtehtävät heti oikein. Samalla työn laatu, tehokkuus ja ammattitaito kehittyvät. (Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2007, 13.) Tavoitteiseen päästään parhaiten, kun työhön perehdyttäminen nähdään monivaiheisena oppimistapahtumana, joka ei rajoitu vain työtehtävien opastukseen, vaan huomioon otetaan myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen omaksuminen. (Kauhanen 2003, 146.) Omatoimisuus ja osaaminen merkitsevät muun muassa sitä, että työntekijä osaa tarpeen tullen muuttaa toimintatapojaan sekä kehittää uusia. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2009, 3.)

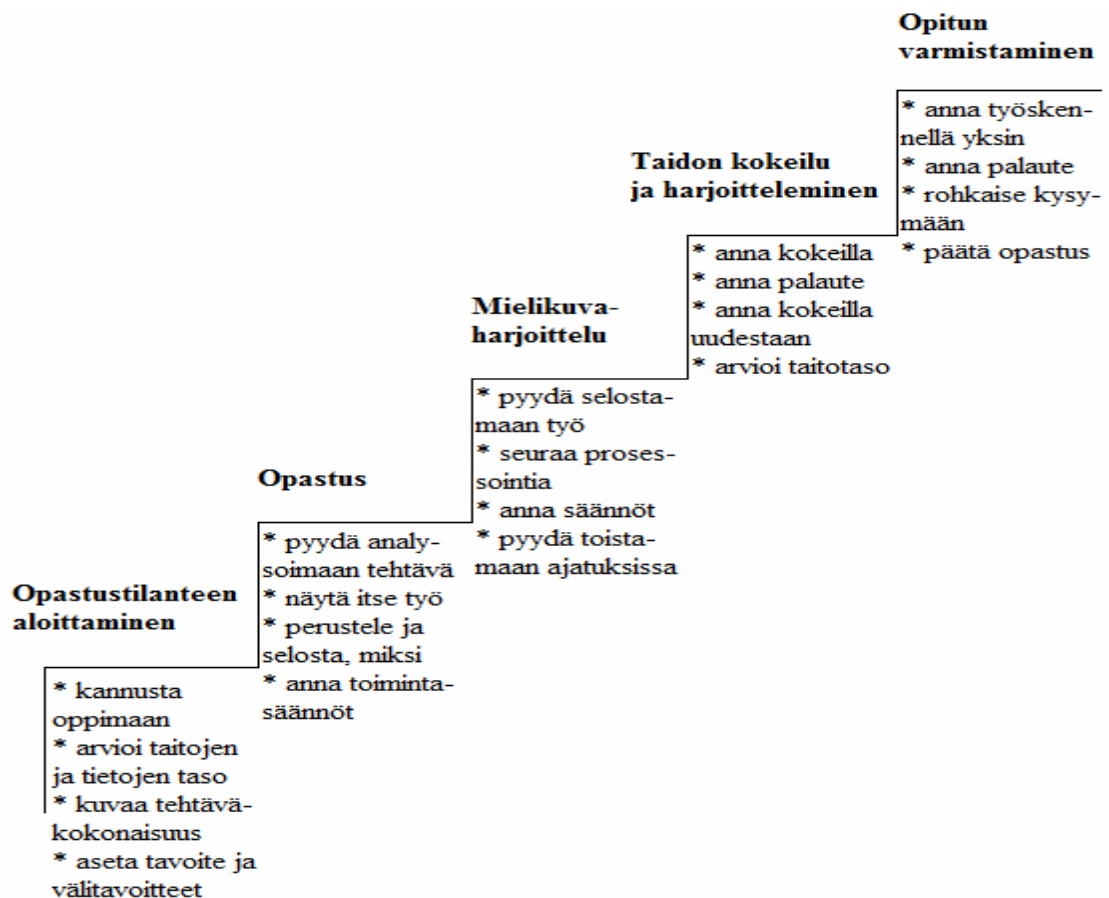
Yhtenä työnopastuksen tavoitteena tulee pitää työntekijän kokonaiskuvan hahmottamista yhtä lailla kuin työtehtävien hallintaa. (Viitala 2004, 262.) On tärkeää antaa työntekijälle kokonaiskuva organisaatiosta sekä työtehtävistä ja niiden liittymisestä muuhun toimintaan. (Heinonen & Järvinen 1997, 142.)

Työnopastuksen tulisi olla yksilöllistä ja kunkin perehdytettävän tilanteen mukaan sovellettua, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2007, 13.)

Juutin & Vuorelan (2002, 50.) mukaan työnopastuksen hyvyys ei riipu työnopastajan opetustaidoista, vaan siitä, että hän etenee opastuksessaan sopivan nopeasti, on havainnollinen esityksessään ja on itse innostunut opettamistaan asioista. Perusedellytyksenä onkin työnopastajan ammattitaito, sekä myönteinen asenne perehdytettäviin ja motivoivia perehdyttämistyöhön. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2007, 14.)

### 3.2 Viiden askeleen menetelmä

Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on kehitetty erilaisia menetelmiä ja malleja. Yksi tunnetuimmista menetelmistä on niin sanottu viiden askeleen menetelmä. (Pirnes 1984.) Menetelmä on laajasti käytössä oleva työnopastuksen malli, jota jokainen voi soveltaa tarkoituksenmukaisella tavalla ja joustavasti omaan työnopastukseensa. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2007, 14.) Kuviossa 1 on kuvattu nämä työnopastuksen viisi askelta.



KUVIO 1. Viiden askeleen menetelmä (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2009, 6).

Ensimmäisenä askeleena pidetään opetustilanteen aloittamista. Sen tarkoituksena on aiheen ja oppimistavoitteiden selvittäminen, sekä perehdytettävän lähtötason arviointi. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2009, 6.) Alussa asenteella on suuri merkitys oppimisen kannalta. On tärkeää vahvistaa myönteistä asennetta ja motivaatiota opetettavan asian suhteen. Perehdyttäjä voi vaikuttaa tilanteeseen luomalla heti alusta alkaen kannustavan ja luottavaisen vuorovaikutustilanteen, jolloin perehdytettävän on helppo kysyä lisää ja saada vastauksia. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2007, 15.)

Toisen askeleen tavoitteena on näyttää ja selostaa työ ydinkohtineen (Viitala 2004, 263). Tarkoituksena on, että perehdytettävälle muodostuu kokonaiskuva opastettavasta tehtävästä ja siihen liittyvistä keskeisistä ohjeista. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2007, 15.)

Kolmannessa askeleessa keskitytään mielikuvaharjoitteluun. Käytännössä tarkoitetaan, että perehdytettävä käy ajatuksissaan läpi opetettavaa työsuoritusta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 235.) Mielikuvaharjoittelussa perehdytettävää voi myös pyytää selostamaan työsuoritus omin sanoin. (Viitala 2004, 263.) Mielikuvaharjoittelun avulla ajatukset pystytään keskittämään työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Mielikuvaharjoittelun avulla perehdytettävä luo sisäisen toimintamallin työtehtävästään. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2009, 6.)

Neljäs askel keskittyy taidon kokeiluun ja harjoitteluun. Taitojen oppiminen edellyttää aina tekemistä, ja taidot saadaan käyttöön vasta käytännön harjoittelun avulla. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2007, 16.) Työn kokeilun ja harjoittelun yhteydessä on tärkeää antaa palautetta ja arvioida perehdytettävän taitotasoa. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2009, 6.) Kun harjoittelu on tehty, perehdytettävä arvio työsuorituksensa ensin itse ja sen jälkeen perehdyttäjä antaa oman arvionsa. Kumpikin osapuoli saa palautetta, kun työsuorituksen jälkeen käydään rakentava keskustelu. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2007, 16.)

Viidennen askeleen tavoitteena on opitun varmistaminen. Perehdytettävä voi kokeilla työsuoritusten suoriutumisesta itsenäisesti ja perehdyttäjä voi arvioida ja seurata sitä miten hyvin asiat on opittu. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2009, 6.) Jos tavoitteena on saavuttaa perehdytettävälle riittävät tiedot ja taidot suorittaa koko opetettu työsuoritus,

ritus itsenäisesti niin se varmistetaan tämän viimeisen askeleen kohdalla. (Työhön perehdyttäminen ja opastus 2007, 16.)



## 4 KELA

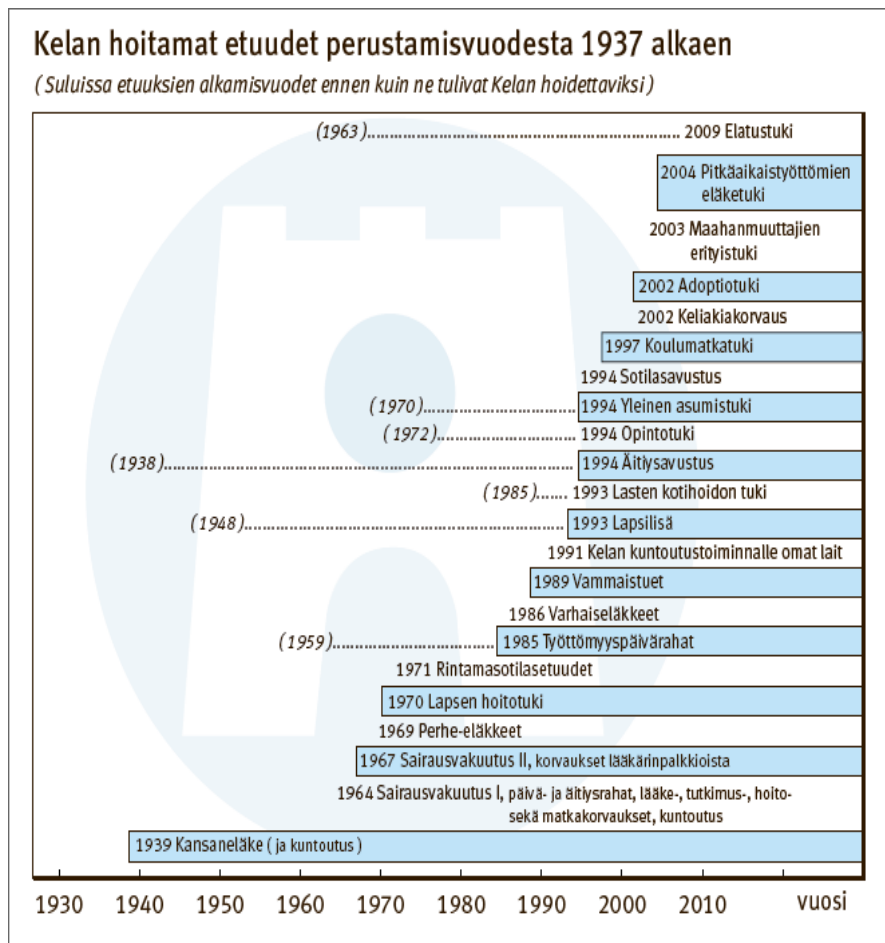
Opinnäytetyön toimeksiantajani on Kela (Kansaneläkelaitos) ja tarkemmin sanottuna Kelan Tampereen vakuutuspiiri. Kelan tehtävänä on hoitaa Suomessa asuvien sosiaaliturvaa ihmisten erilaisissa elämäntilanteissa. Tyypillisimpiä tilanteita, joissa asiakkaat ottavat yhteyttä Kelaan ovat lapsen syntymä, opintojen aloittaminen, sairastuminen, työttömyys tai eläkkeelle siirtyminen. (Kela. Elämässä mukana – muutoksissa tukena, 2010.)

Kelan tehtävänä onkin turvata ihmisille kohtuullinen toimeentulo, edistää terveyttä, sekä tukea itsenäistä selviytymistä. Kelan asema, tehtävät ja hallinto on säädetty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa. (Kela. 2010. Kelan toiminta.)

### 4.1 Kelan esittely

Kansaneläkelaitoksen (Kelan) tehtävänä on huolehtia Suomessa asuvien perusturvasta eri elämäntilanteissa. Kaikki Suomessa asuvat ihmiset ovat jossakin elämänsä vaiheessa Kelan asiakkaita. Myös ulkomailla asuvat voivat kuulua Suomen sosiaaliturvan piiriin ja saada Kelalta etuuksia. (Kela. 2010. Tampereen vakuutuspiiri)

Kansaneläkelaitos perustettiin vuonna 1937. Aluksi se oli nimensä mukaisesti eläkelaitos, joka huolehti pelkästään kansaneläkkeiden maksamisesta. Vähitellen Kelan toiminta laajentui. Vuonna 1964 astui voimaan sairausvakuutuslaki, jonka toimeenpano tuli kelan tehtäväksi. 1980- luvulla Kelan hoitoon tuli työttömän perusturva ja 1990- luvulla muun muassa lapsilisät, opintotuki ja asumistuki. Vuonna 2009 elatustuki siirtyi kunnilta Kelan hoidettavaksi ja 1.9.2010 vammaisten tulkkauspalvelut. Kuviossa 2 on eritelty tarkemmin Kelan hoitamat etuudet.(Kela.2010. Kelan historia.)



KUVIO 2. Kelan hoitamat etuudet perustamisvuodesta 1937 alkaen. (Kela 2010).

Kela toimii eduskunnan valvonnassa. Kelan hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valitsevat 12 valtuutettua sekä heidän 8 tilintarkastajaansa. Kelan valtuutetut vahvistavat hallituksen esityksestä laitoksen tilinpäätöksen perusteet ja tilinpäätöksen sekä myöntävät vastuuvapauden hallituksella. Kelan asema, tehtävät ja hallinto on säädetty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa. Kelan sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä säädetään etuuksia koskevissa laeissa. (Kela.2010. Elämässä mukana – muutoksissa tukena)

Kelan rahoitus on järjestetty siten, että toimintaa rahoitetaan lakisääteisesti vakuutettujen ja työnantajien maksuilla sekä julkisen sektorin osuuksilla. Kelan rahoituksen tavoitteena on vakiinnuttaa rahoitus suunnitelmalliselle ja kestäväälle pohjalle ja siten varmistaa maksuvalmius.

## 4.2 Kelan Tampereen vakuutuspiiri

Opinnäytetyöni varsinainen kohde on Kelan Tampereen vakuutuspiiri. Tampereen vakuutuspiirissä on 10 toimistoa. Kolme toimistoa sijaitsee Tampereella: keskustassa, Hervannassa ja Linnainmaalla. Loput toimipaikat ovat Ikaalinen, Mänttä- Vilppula, Orivesi, Parkano, Ruovesi, Virrat ja Ylöjärvi.

Toiminta-alueen väestömäärä oli 295 000 henkilöä vuoden 2009 lopussa. Etuuksia Tampereen vakuutuspiirissä maksettiin vuoden 2009 aikana 554 miljoona euroa eli keskimäärin 1877 euroa/asukas. Vertailuna voidaan todeta, että koko maassa etuuksia maksettiin vuoden 2009 aikana keskimäärin 2000 euroa/asukas.

## 4.3 Kyselytutkimuksen laadinta ja toteutus

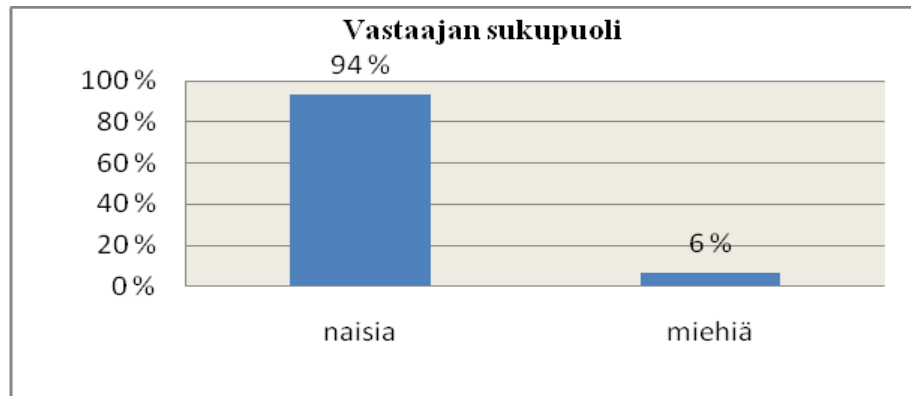
Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten Kelan Tampereen vakuutuspiirin perehdytyksen onnistumista ja mahdollisia kehitysehdotuksia. Tutkimukseen valittiin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimus suoritettiin kyselylomakkeen (LIITE 1) avulla, jossa esitettiin vastaajan taustaan liittyviä kysymyksiä, väittämiä sekä avoin kysymys. Kyselylomake jaettiin kaikille Kelan Tampereen vakuutuspiiriin edellisen vuoden aikana töihin tulleille uusille toimihenkilöille, pitkään poissaolleille tai toimenkuvaa vaihtaneelle toimihenkilöille. Kyselytutkimus esiluotettiin muutamalle kohderyhmän edustajalle, jotta saatiin varmistus kysymysten oikein ymmärtämisestä.

Kyselytutkimusta varten Tampereen vakuutuspiirin johto laati nimelistan, jonka perusteella kyselytutkimus jaettiin. Tampereen keskustan toimistossa kyselylomake annettiin suoraan toimihenkilöille vastauskuoren kanssa ja vakuutuspiirin muihin toimistoihin kyselyt postitettiin valmiiksi täytetyn palautuskuoren kanssa. Kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 35 kappaletta. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa, ja kyselylomakkeiden palautuspäivä oli 30.9.2010.

Kyselyyn vastanneet toimihenkilöt palauttivat täytetyn kyselylomakkeen vastauskuoris- sa suoraan kyselyn toteuttajalle. Saadut vastaukset vietiin Exceliin ja Wordiin, joiden avulla vastaukset analysoitiin. Kyselytutkimuksia lähetettiin yhteensä 35 kappaletta ja vastauksia saatiin takaisin 31 kappaletta. Vastausprosentiksi määräytyi 88,57 prosenttia, jota voidaan pitää korkeana.

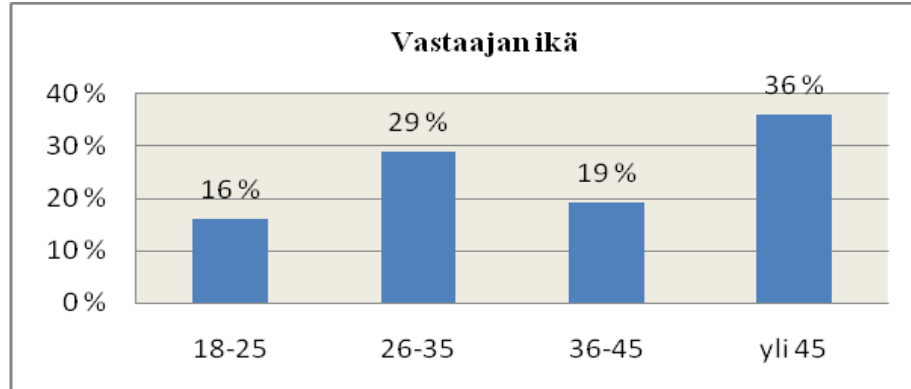
#### 4.4 Vastaajien tausta.

Vastaajien taustaa koskevien kysymysten avulla kartoitettiin vastaajien sukupuoli, ikä, koulutus, työsuhde ja työsuhteen tämänhetkinen kesto.



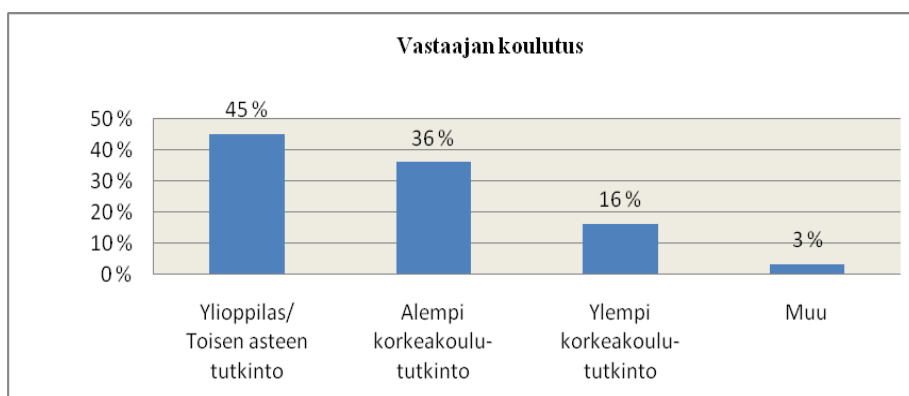
KUVIO 3. Vastaajan sukupuoli

Kuvio 3 osoittaa, että vastaajista selvä enemmistö oli naisia 94 prosenttia. Miehiä oli vähemmistönä 6 prosenttia.



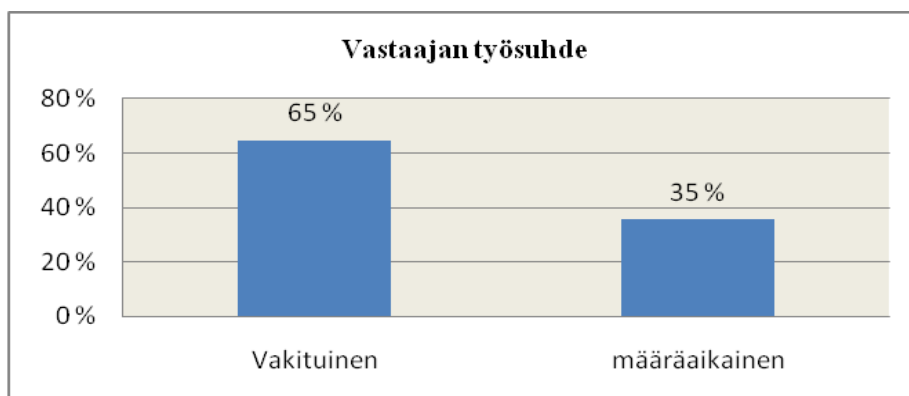
KUVIO 4. Vastaajan ikä

Kuviosta neljä nähdään, että vastaajat jakautuivat kaikkiin ikäryhmiin. Vastaajien suurimmaksi ryhmäksi muodostui yli 45-vuotiaat 36 prosenttia. Vastaajien pienin ryhmä muodostui 18- 25-vuotiaista vastaajista lukemana 16 prosenttia.



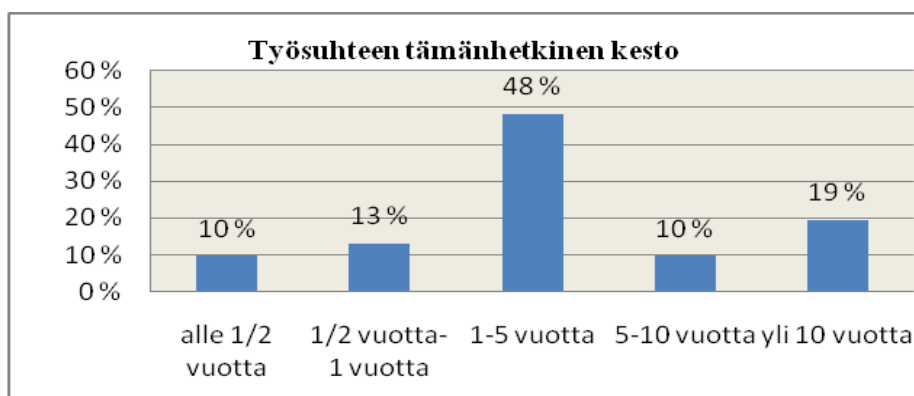
KUVIO 5. Vastaajan koulutus

Kuvion viisi mukaan suurimmaksi koulutusryhmäksi vastaajien keskuudessa muodostui ylioppilas/toiseen asteen tutkinto 45 prosenttia. Toiseksi suurin koulutusryhmä on alemman korkeakoulututkinnon suorittanut ryhmä 36 prosenttia. Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita vastaajien keskuudessa oli 16 prosenttia ja pienimpänä ryhmänä muun koulutuksen suorittaneet 3 prosenttia.



KUVIO 6. Vastaajan työsuhde

Kuvion kuusi perusteella vastaajista vakituudessa työsuhteessa on 65 prosenttia ja määräaikaisessa työsuhteessa 35 prosenttia.

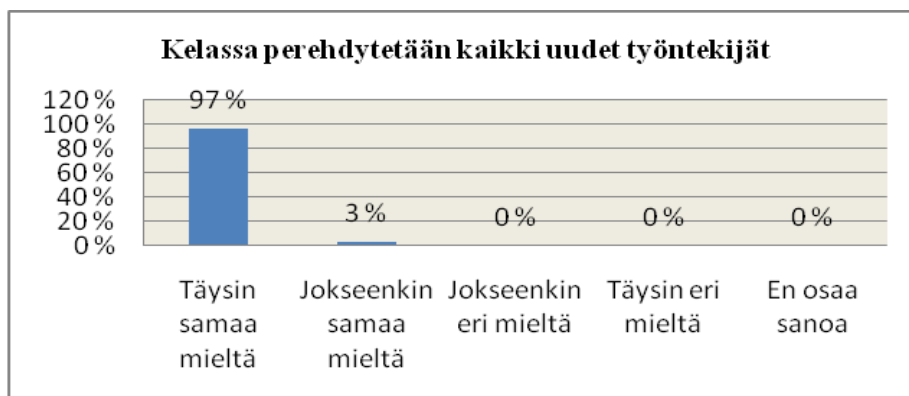


KUVIO 7. Työsuhteen tämänhetkinen kesto

Kuviosta seitsemän nähdään, että suurin osa vastaajista 48 prosenttia on ollut Kelassa töissä 1-5 vuotta. Pienempänä vastaaja ryhminä samalla osuudella 10 prosenttia ovat alle puoli vuotta, sekä 5-10 vuotta Kelassa olleet.

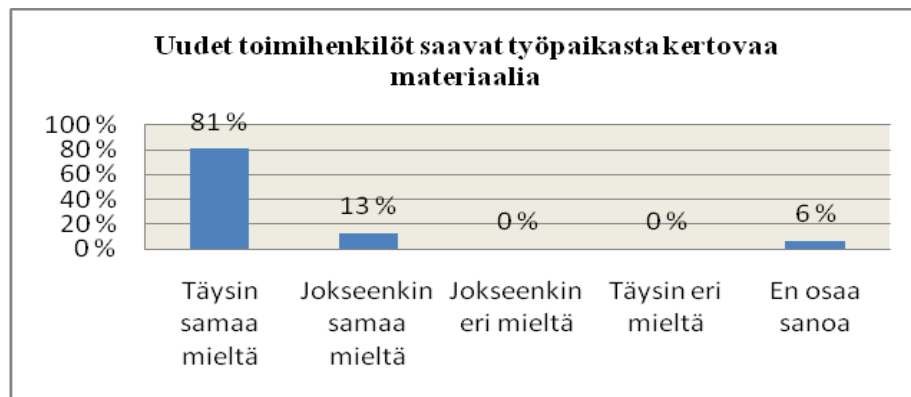
#### 4.5 Väittämät

Väittämien avulla mitattiin vastaajien tyytyväisyyttä perehdyttämisen nykytilaan ja selvitettiin tyytyväisyyttä eri osa-alueiden kautta.



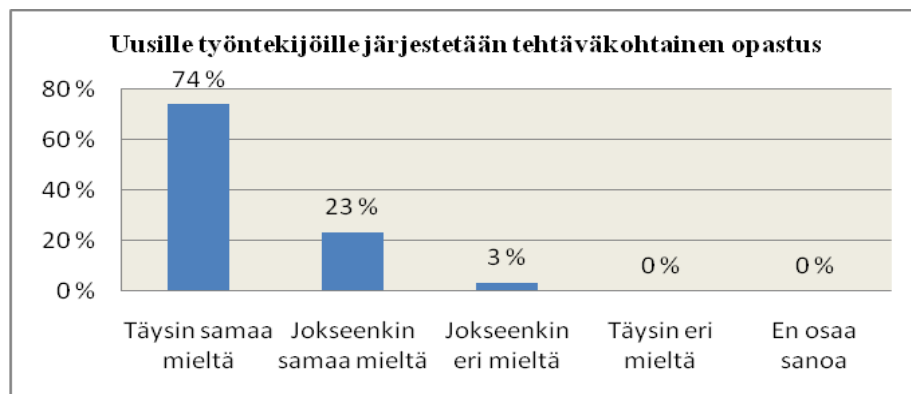
KUVIO 8. Kelassa perehdytetään kaikki uudet työntekijät.

Kuvion 8 mukaan lähes kaikki vastaajat 97 prosenttia olivat sitä mieltä, että Kelassa perehdytetään kaikki uudet työntekijät. 3 prosenttia vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä, tai täysin eri mieltä ei ollut kukaan.



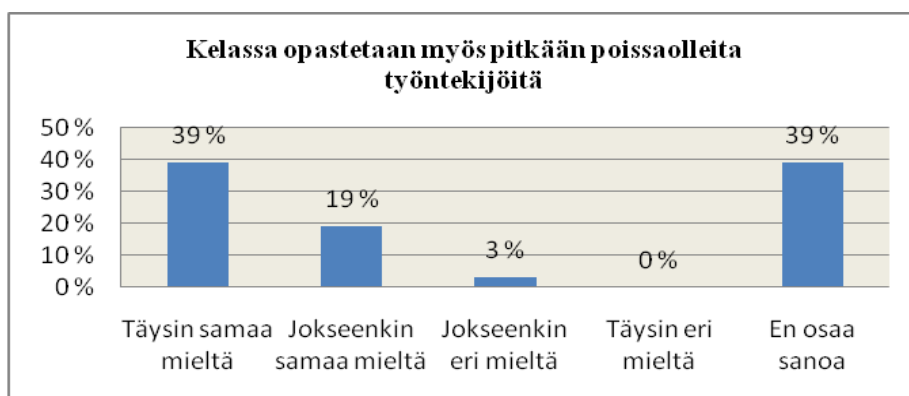
KUVIO 9. Uudet toimihenkilöt saavat työpaikasta kertovaa materiaalia.

Kuviosta 9 nähdään, että 81 prosenttia ovat täysin samaa mieltä siitä, että uudet toimihenkilöt saavat työpaikasta kertovaa materiaalia. Jokseenkin eri mieltä, tai täysin eri mieltä ei ollut kukaan.



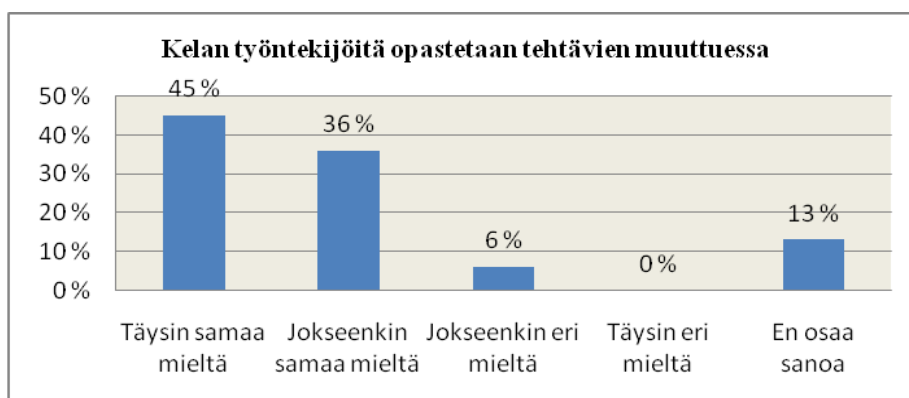
KUVIO 10. Uusille työntekijöille järjestetään tehtäväkohtainen opastus.

Kuvion 10 perusteella selvä enemmistö 74 prosenttia on täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Vähemmistö 3 prosenttia on jokseenkin eri mieltä.



KUVIO 11. Kelassa opastetaan myös pitkään poissaolleita työntekijöitä.

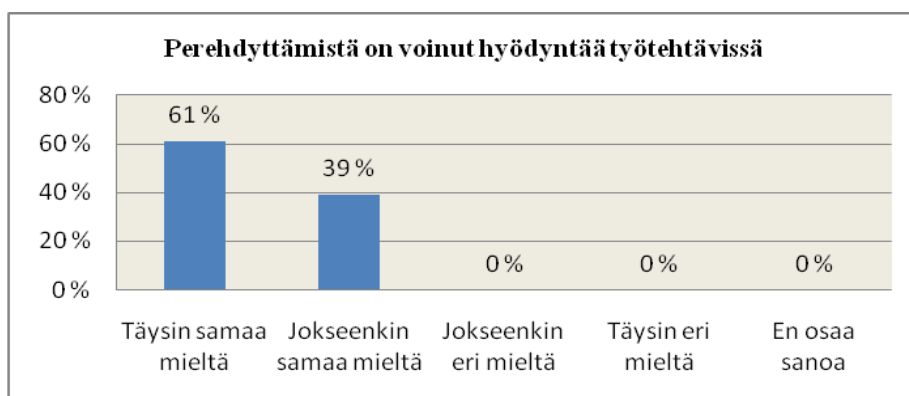
Kuviosta 11 nähdään, että väittämän ”Kelassa opastetaan myös pitkään poissaolleita työntekijöitä” mukaan täysin samaa mieltä oli 39 prosenttia. Jokseenkin samaa mieltä oli 19 prosenttia vastaajista ja jokseenkin eri mieltä 3 prosenttia vastaajista. Vastaajista 39 prosenttia ei osannut sanoa mitään mielipidettä väittämään.



KUVIO 12. Kelan työntekijöitä opastetaan tehtävien muuttuessa.

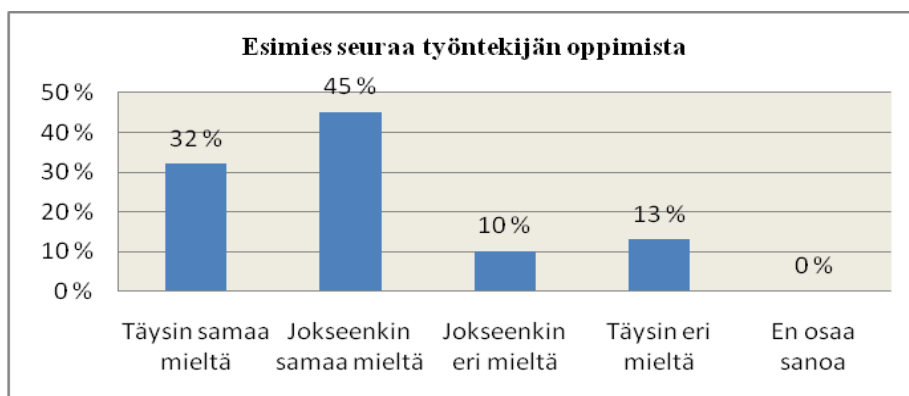
Väittämän ”Kelan työntekijöitä opastetaan tehtävien muuttuessa” kuvion 12 mukaan enemmistö 45 prosenttia oli täysin samaa mieltä. Vähemmistö 6 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä.





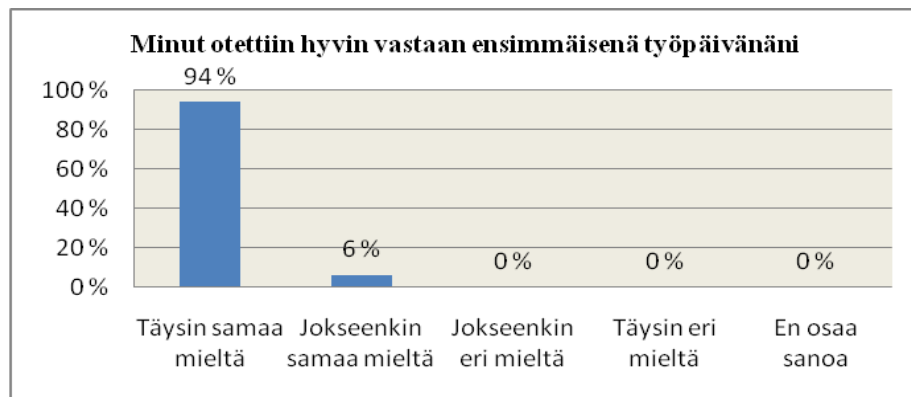
KUVIO 13. Perehdyttämistä on voinut hyödyntää työtehtävissä.

Kuvion 13 mukaan ollaan hyvin tyytyväisiä ja yksimielisiä perehdyttämisen hyödyistä työtehtäviä ajatellen. Vastaajista 61 prosenttia on täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja loput 39 prosenttia jokseenkin samaa mieltä.



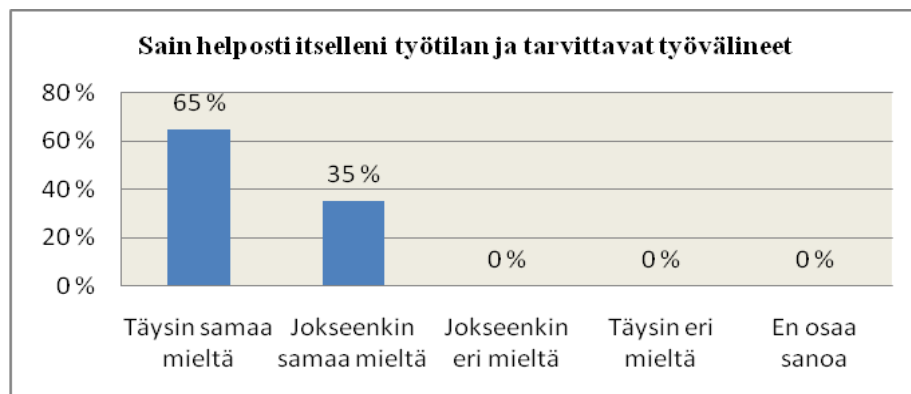
KUVIO 14. Esimies seuraa työntekijän oppimista.

Väittämässä ”Esimies seuraa työntekijän oppimista” vastaukset jakaantuivat tasaisesti. Kuten kuviosta 14 voi todeta, täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 32 prosenttia, jokseenkin samaa mieltä oli 45 prosenttia vastaajista. Erimielisyyttä ilmeni, sillä 13 prosenttia vastaajista oli täysin eri mieltä ja 10 prosenttia jokseenkin eri mieltä.



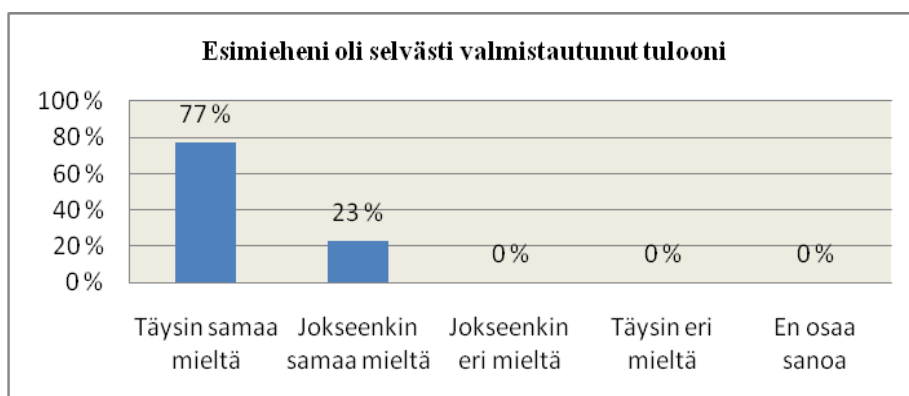
KUVIO 15. Minut otettiin hyvin vastaan ensimmäisenä työpäivänäni.

Kuvion 15 mukaan vastaajat ovat kokeneet, että heidät on otettu hyvin vastaan ensimmäisenä työpäivänä. Vastaajista 94 prosenttia on täysin samaa mieltä ja loput 6 prosenttia jokseenkin samaa mieltä.



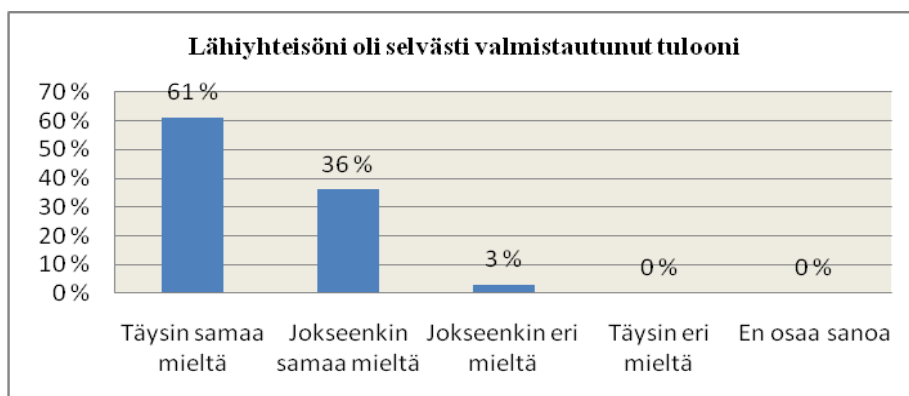
KUVIO 16. Sain helposti itsellei työtila ja tarvittavat työvälineet.

Kuviosta 16 voidaan todeta, että 65 prosenttia ovat täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja 35 prosenttia jokseenkin samaa mieltä.



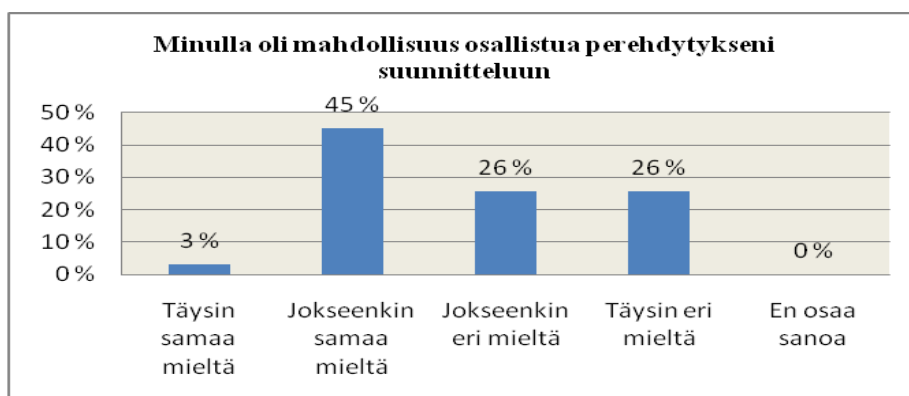
KUVIO 17. Esimieheni oli selvästi valmistautunut tulooni.

Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä esimiehen valmistautumiseen kuvion 17 perusteella. Vastaajista 77 prosenttia oli täysin samaa mieltä väittämästä ja loput 23 prosenttia jokseenkin samaa mieltä.



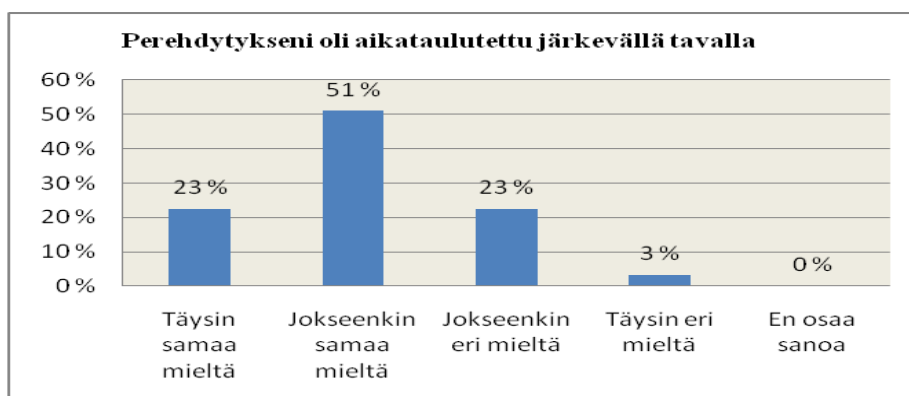
KUVIO 18. Lähiyhteisöni oli selvästi valmistautunut tulooni.

Kuvion 18 perusteella voidaan todeta, että täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 61 prosenttia. Erimielisyyttä esiintyi, sillä 3 prosenttia vastaajista oli jokseenkin eri mieltä.



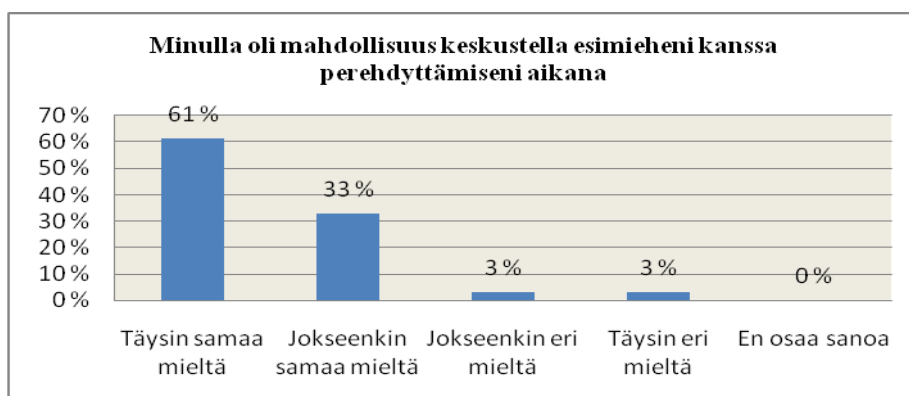
KUVIO 19. Minulla oli mahdollisuus osallistua perehdytykseni suunnitteluun.

Kuviosta 19 nähdään, että yli 45 prosenttia vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Huomion arvoista on myös todeta, että yli puolet vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa, sillä samoilla osuuksilla 26 prosenttia vastaajat olivat sekä jokseenkin eri mieltä, että täysin eri mieltä.



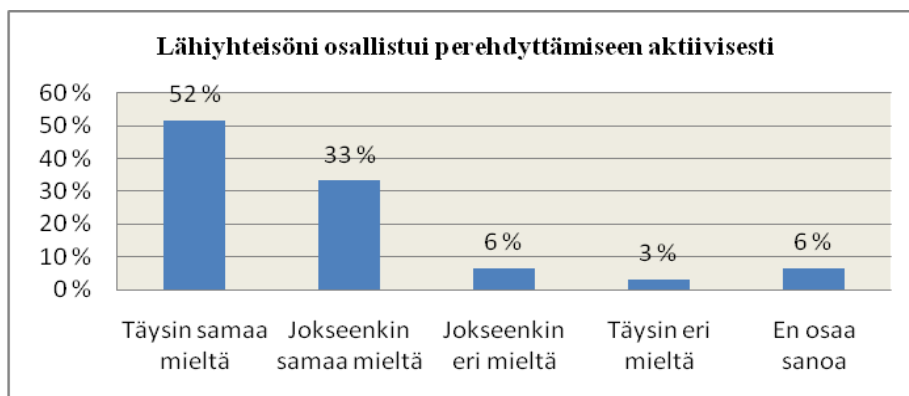
KUVIO 20. Perehdytykseni oli aikataulutettu järkevällä tavalla.

Perehdytyksen aikatauluun oltiin varsin tyytyväisiä, sillä kuvion 20 mukaan 51 prosenttia oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista 23 prosenttia oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Erimielisyyttä esiintyi, sillä 23 prosenttia vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 3 prosenttia vastaajista täysin eri mieltä.



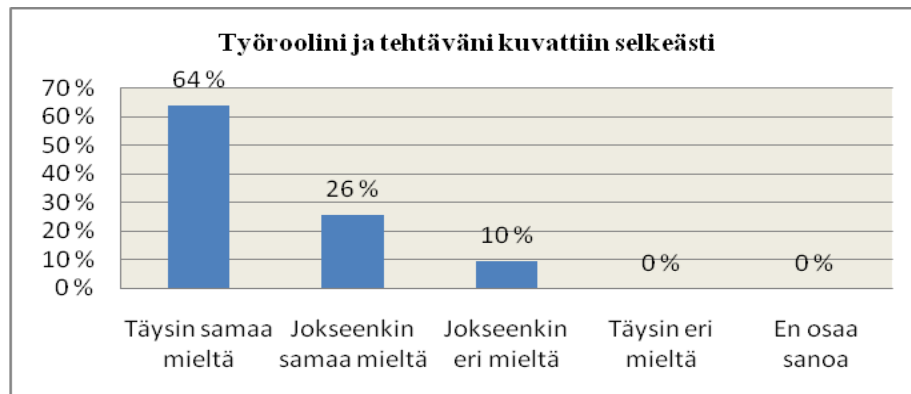
KUVIO 21. Minulla oli mahdollisuus keskustella esimieheni kanssa perehdyttämiseni aikana.

Kuvion 21 mukaan 61 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin samaa mieltä oli 33 prosenttia vastaajista. Erimielisyys oli vähäistä, sillä samalla osuudella 3 prosenttia vastaajat olivat sekä jokseenkin eri mieltä, että täysin eri mieltä.



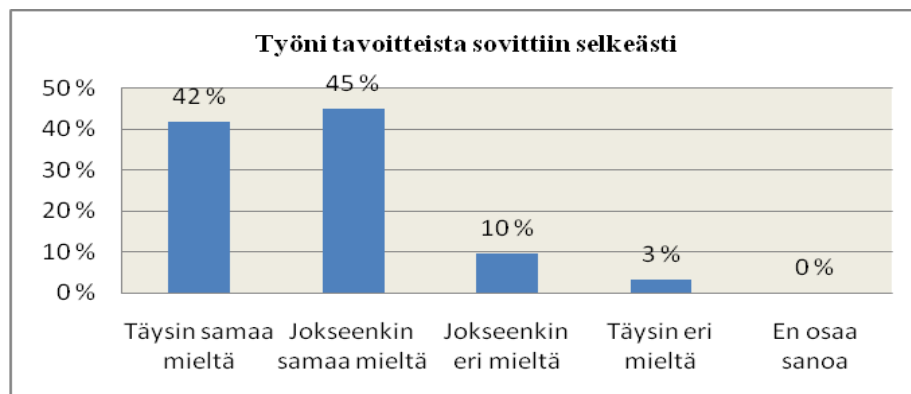
KUVIO 22. Lähiyhteisöni osallistui perehdyttämiseen aktiivisesti.

Kuviosta 22 nähdään, että yli puolet vastaajista eli 52 prosenttia oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista 33 prosenttia oli jokseenkin samaa mieltä ja vähemmistö 3 prosenttia oli täysin eri mieltä.



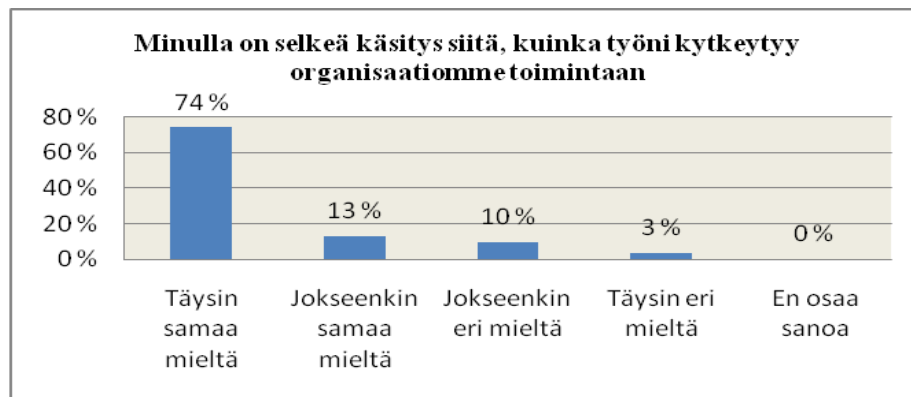
KUVIO 23. Työroolini ja tehtäväni kuvattiin selkeästi.

Väittämän ”Työroolini ja tehtäväni kuvattiin selkeästi” kanssa täysin samaa mieltä vastaajista oli 64 prosenttia, kuten kuviosta 23 nähdään. Jokseenkin samaa mieltä oli 26 prosenttia ja jokseenkin eri mieltä 10 prosenttia.



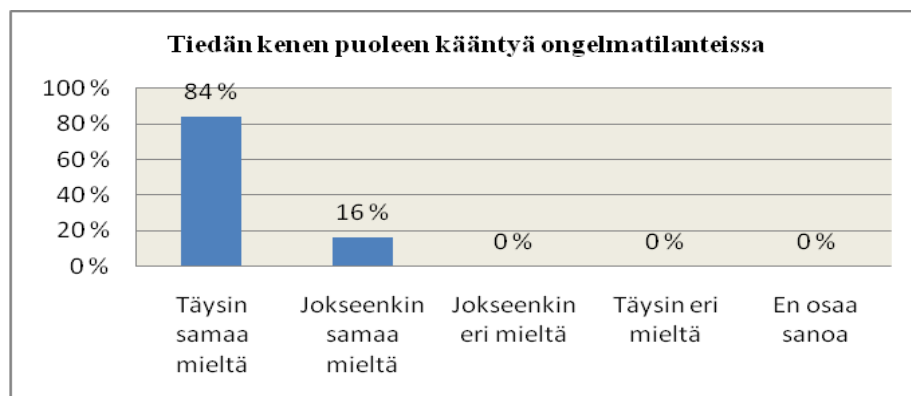
KUVIO 24. Työni tavoitteista sovittiin selkeästi.

Kuvion 24 mukaan 45 prosenttia vastaajista on jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Vähemmistönä 3 prosenttia vastaajista kertoi olevansa täysin eri mieltä.



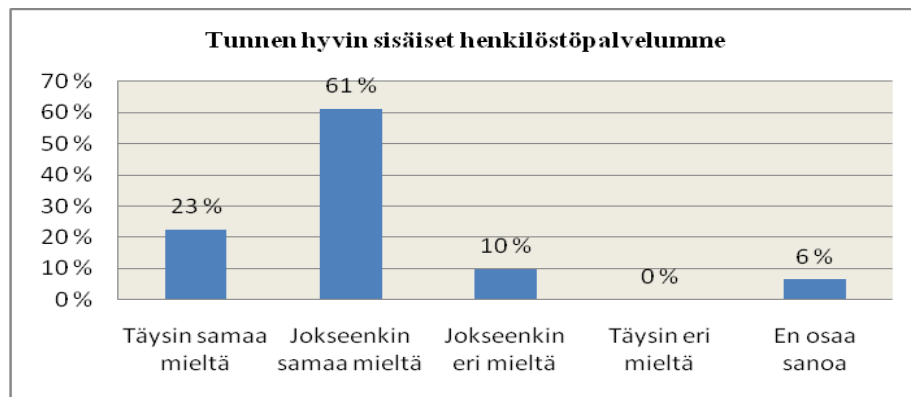
KUVIO 25. Minulla on selkeä käsitys siitä, kuinka työni kytkeytyy organisaatiomme toimintaan.

Kuviosta 25 nähdään, että 74 prosenttia on väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä on 13 prosenttia vastaajista ja jokseenkin eri mieltä 10 prosenttia vastaajista. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 3 prosenttia vastaajista.



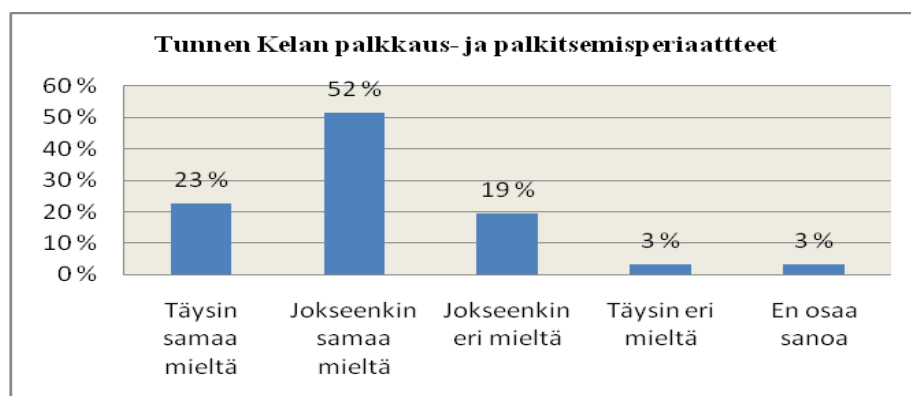
KUVIO 26. Tiedän kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteissa.

Kuviosta 26 voidaan todeta, että vastaajat ovat tyytyväisiä, kun kysytään tietävätkö he kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteissa. 84 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja loput 16 prosenttia jokseenkin samaa mieltä.



KUVIO 27. Tunne hyvin sisäiset henkilöstöpalvelumme.

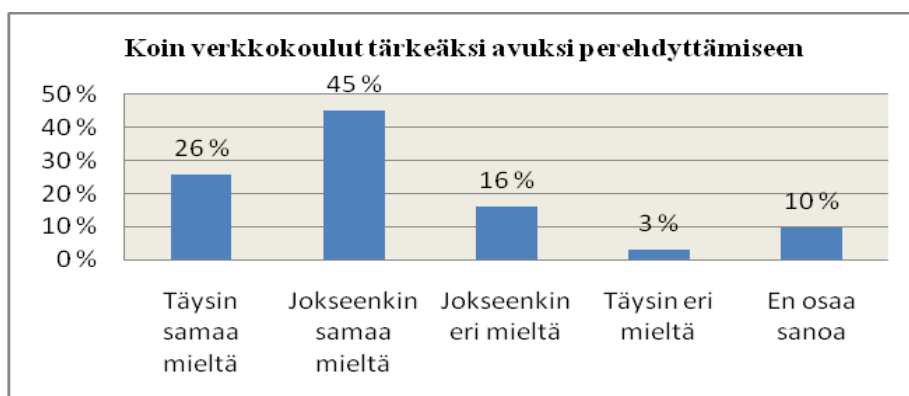
Kuvion 27 perusteella 61 prosenttia vastaajista on jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 10 prosenttia vastaajista.



KUVIO 28. Tunnen Kelan palkkaus- ja palkitsemisperiaatteet.

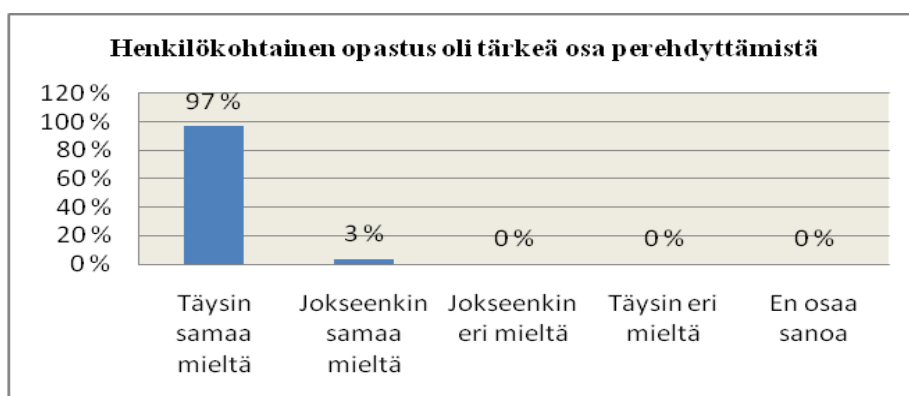
Kuviosta 28 nähdään, että yli puolet vastaajista 52 prosenttia on jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Erimielisyyttäkin esiintyi, sillä 19 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä ja 3 prosenttia täysin eri mieltä väittämän kanssa. Mielipidettään väittämään ei osannut sanoa 3 prosenttia vastaajista.





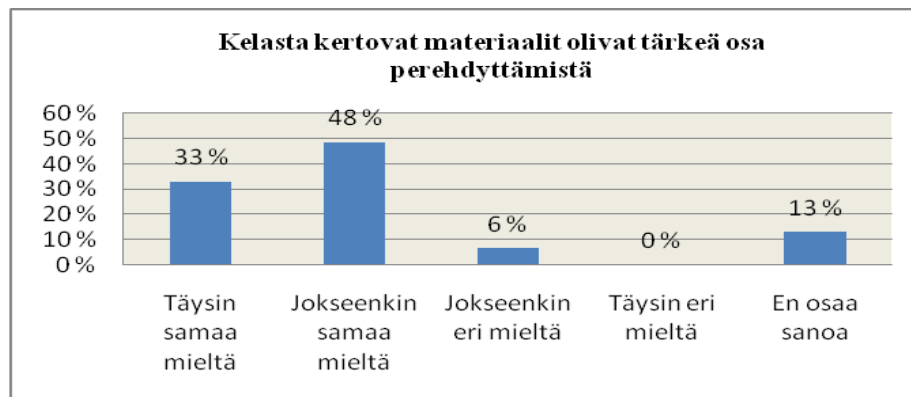
KUVIO 29. Koin verkkokoulut tärkeäksi avuksi perehdyttämiseen.

Kuviosta 29 nähdään, että enemmistö 45 prosenttia vastaajista on väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Vähemmistö vastaajista 3 prosenttia oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Mieli pidettään ei osannut sanoa 10 prosenttia vastaajista.



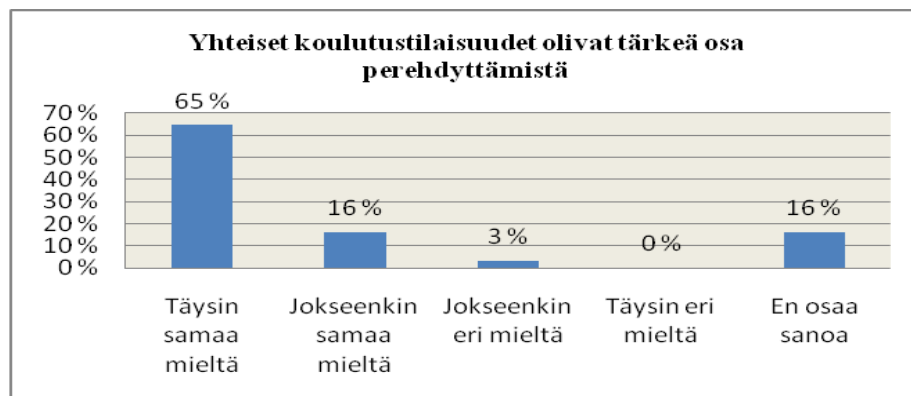
KUVIO 30. Henkilökohtainen opastus oli tärkeä osa perehdyttämistä.

Selvästi on huomattavissa kuviosta 30, kuinka tärkeänä vastaajat pitivät henkilökohtaista perehdyttämistä. Vastaajista 97 prosenttia oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, ja loput 3 prosenttia vastaajista jokseenkin samaa mieltä.



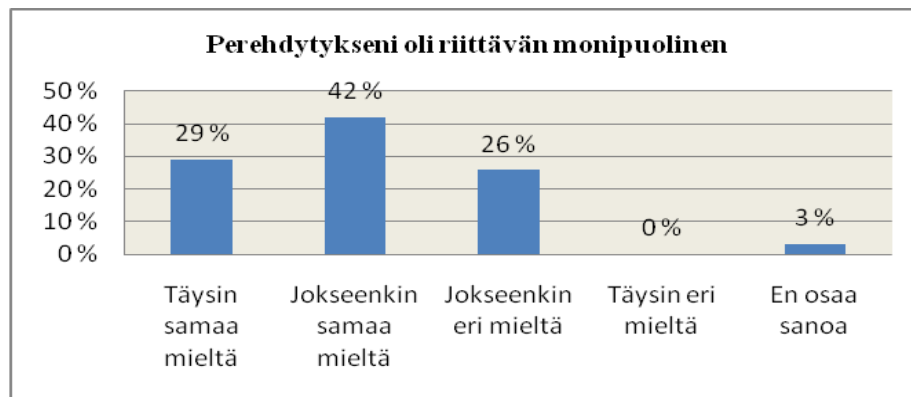
KUVIO 31. Kelasta kertovat materiaalit olivat tärkeä osa perehdyttämistä.

Kuvion 31 mukaan enemmistö 48 prosenttia vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Täysin samaa mieltä oli 33 prosenttia ja jokseenkin eri mieltä 6 prosenttia vastaajista. Mielipidettään väittämään ei osannut sanoa 13 prosenttia vastaajista.



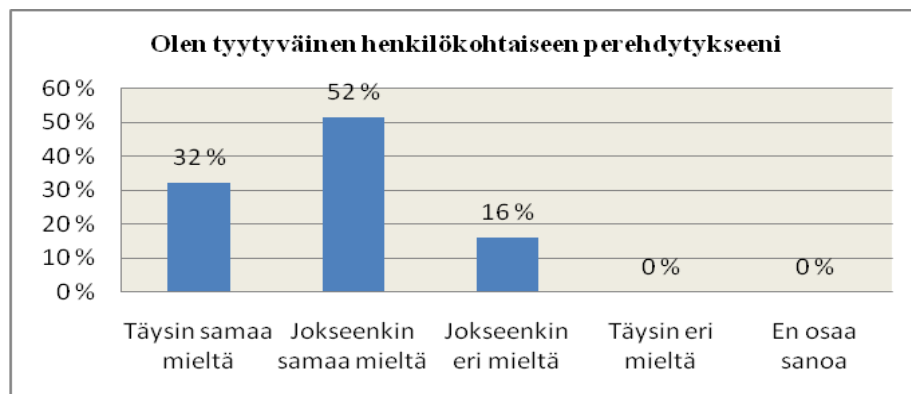
KUVIO 32. Yhteiset koulutustilaisuudet olivat tärkeä osa perehdyttämistä.

Kuviosta 32 voi todeta, että 65 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vähemmistö 3 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä.



KUVIO 33. Perehdytykseni oli riittävän monipuolinen.

Kuvion 33 mukaan täysin samaa mieltä väittämän kanssa on 29 prosenttia vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä on 42 prosenttia vastaajista. Erimielisyyttä esiintyi, sillä 26 prosenttia vastaajista oli jokseenkin erin mieltä väittämän kanssa.



KUVIO 34. Olen tyytyväinen henkilökohtaiseen perehdytykseeni.

Väittämän ”Olen tyytyväinen henkilökohtaiseen perehdytykseeni” kanssa täysin samaa mieltä on 32 prosenttia vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä on 52 prosenttia vastaajista. Erimielisyyttä ilmeni, kun vastaajista 16 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa.

## 4.6 Avoin kysymys

Kysely sisälsi yhden avoimen kysymyksen, jonka avulla vastaajat saivat esittää kommenttinsa perehdyttämisestä sekä mahdolliset kehitysehdotukset. Avoimen kysymyksen vastaukset on esitelty aineiston vastaajien omin sanoin.

### Kehitysideoita perehdytyksen suhteen

”Olisi hyvä jos pääsisi itse suunnittelemaan ja keskustelemaan perehdyttämisestä. Saisi tietää aikataulun ja sen mitä on luvassa. Olisi myös hyvä jos perehdytys olisi yksilöllisempää, eli tarkasteltaisiin perehtyjän lähtötilannetta.”

”Verkkokoulun opiskeluun pitäisi varata riittävästi aikaa.”

”Verkkokoulu selkeämmäksi ja yksinkertaisemmaksi. Enemmän käytännön läheisiä esimerkkejä.”

”Tahdin käytöstä voisi olla myös kurssi.”

”Ennen koulutuksia voisi olla hyvä, että olisi parina päivänä jo vähän sivusta seurannut kyseistä palvelua/etuutta. Koulutusta kuunnellessa osaisi jo yhdistää kuultuja asioita tosielämään.”

”Tietojärjestelmien koulutusta enemmän: miksi tehdään ja miten. Yhtäläinen opetus, eikä niin, että tietoa tiputellaan vähän kerrassaan. Kunnolliset manuaalit!”

”Vierihoidon on hyvä systeemi.”

”Selkeät ohjeet kehen otetaan yhteyttä ongelmatilanteissa, ei mitään ”osastolta tulee joskus ohjeet” – selityksiä.”

”Pitäisi olla riittävästi aikaa perehtymiseen ja perehdyttäjä olisi käytettävissä tarvittavan ajan.”

”Perehdyttäjän pitäisi olla sellainen henkilö, jolla on tarpeeksi aikaa perehdyttämiseen. Perehdyttäjän ja perehdytettävän väliset keskustelut ovat paljon antoisampia kuin se, että perehdytettävä opiskelee itsenäisesti verkkokoulussa tai kelanetin asiakaspalvelun tai ratkaisutyön sivuilla.”

”Heti alussa perehdyttävä tekisi perehtyjän kanssa aikataulun jonka mukaan asioita käsitellään. Riittävän pitkä henkilökohtainen opastus etuuteen ja toimintatapoihin ennen varsinaisen itsenäisen työn aloittamista.”

”Olisiko ns. ”vanhalle uudelle” työntekijälle hyvä järjestää nopeaan tahtiin kehityskeskustelu, jolloin päivitetään Tahtiin toimenkuva- lomake ja samalla käydään omat henkilökohtaiset tavoitteet ja/tai perehdytysuunnitelma läpi. Itse kun tulín, kehityskeskustelut olivat vasta muutaman kuukauden päästä, joten olin aluksi epätietoinen onko työpanokseni riittävä.”

”Olen ollut nyt uudessa työssäni 1v ja 4 kk. Alkuun perehdytys oli ok, mutta sitten jouduinkin tekemään puolet työajastani vanhaa tehtävääni, joten vuoden oppiminen on nyt ”jäissä” ja se on aika ikävää.”

”Omaan perehdytykseen olisin kaivannut enemmän vaihtelevuutta. Verkkokoulua ja itsenäistä opiskelua sopivassa suhteessa käytännön työn seuraamisen kanssa. Vielä enemmän olisin kaivannut esimerkkejä arjen tilanteista. Alussa käytettiin paljon aikaa tutustumiseen Kelaan laitoksena jota en kokenut kovin hyödylliseksi, koska oli tuttua asiaa. Suppeaksi jäi käsitys omasta itsestä organisaation ja kokonaisuuden osasena eli enemmän olisin kaivannut tietoa koko prosessista ja siitä kaikesta muusta työstä jota talossa tehdään.”

”Rauhallisesti ja perusteellisesti alkuvaiheessa, omat työnkuvaan liittyvät asiat ehtii kyllä oppimaan myöhemmin. Ensivaikutelma tärkeä.”

## 5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millainen on perehdytyksen nykytila Kelan Tampereen vakuutuspiirissä, miten perehdytyksessä onnistutaan ja millaisia kehitysehdotuksia perehdytetyillä työntekijöillä on perehdytystä varten. Vastauksia asetettuihin tutkimusongelmiin haettiin kyselylomakkeella, joka jaettiin kaikille Kelan Tampereen vakuutuspiiriin viimeisen vuoden aikana töihin tulleille uusille toimihenkilöille, toimenkuvaa vaihtaneille ja pitkään poissaolleille toimihenkilöille.

Tutkimuksen mukaan perehdytetyt työntekijät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä omaan perehdytykseensä, vaikka kehitysehdotuksia ja kritiikkiäkin esiintyi. Vastaajien yleinen mielikuva on että, kaikki työntekijät perehdytetään ja otetaan hyvin vastaan ensimmäisenä päivänä. Kuten työn teoriaosuudesta ilmeni, niin hyvin hoidetun perehdyttämisen seurauksena luodaan vahva perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle. Yksi tärkeimpiä perehdytyksen tavoitteita on saada työntekijä tuntemaan itsensä osaksi työyhteisöä. Kelassa käytettäviin perehdytyskeinoihin, kuten verkkokouluun ja materiaaleihin oltiin tyytyväisiä, mutta suurimman kiitoksen sai henkilökohtainen opastus. Tyytyväisiä oltiin myös siihen, että perehdytystä pystyi hyödyntämään tulevissa työtehtävissä. Kiitosta vastaajien keskuudessa sai myös lähiyhteisön tuki perehdytyksen aikana. Omaan henkilökohtaiseen perehdytykseen oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä ja näin ollen voidaan todeta, että perehdytyksessä onnistutaan Kelan Tampereen vakuutuspiirissä hyvin.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa perehdytyksen yksi suurimpia haasteita oli kiire ja sama osoittautui haasteeksi myös tutkimustuloksista. Vastaajat toivoivat, että perehdyttämiseen käytettäisiin enemmän aikaa ja että myös perehdyttäjällä olisi enemmän aikaa käytettävissä. Työntekijät toivoivat myös, että saisivat osallistua enemmän perehdytyksen suunnitteluun, sekä tiedon siitä millaisessa aikataulussa edetään ja mitä tulevaisuudessa on luvassa. Kritiikkiä esiintyi myös perehdytyksen monipuolisuudesta, sillä vastaajat toivoivat enemmän vaihtelua perehdytykseensä.

Kyselystä saaduista tuloksista selvisi, että perehdyttäminen ja siihen liittyvät asiat hoidetaan Kelan Tampereen vakuutuspiirissä varsin hyvin. Perehdytyksen nykytilan Kelan Tampereen vakuutuspiirissä voikin sanoa olevan kokonaisuudessaan hyvä. Perehdytys koettiin hyväksi, mutta myös kehitysehdotuksia tuli julki tutkimustuloksista. Perehdyttämistä toivottiin kehitettävän muun muassa siten, että perehdytys olisi yksilöllisempää

ja mietittäisiin perehdytettävän tilanteen mukaan mihin asioihin keskitytään. Vastaajat toivoivat, että saisivat paremmin osallistua oman perehdytyksensä suunnitteluun ja siten saada perehdytystä kohdennettu paremmin omia tarpeita vastaavaksi. Kehitysehdotuksissa oli myös maininta, että perehdytykseen kaivattaisiin enemmän vaihtelevuutta. Perehdytykseen toivottiin myös lisää aikaa, sillä kiire koettiin usean vastaajan keskuudessa ongelmaksi. Perehdytyksen ajan käytön suunnittelussa pitäisikin varata riittävästi aikaa myös perehdyttäjän läsnäololle.

Opinnäytetyötä tehdessäni yritin välttää virheitä mahdollisuuksien mukaan, mutta tulosten luotettavuus voi olla kiistanalainen. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, mutta koska vastaajia oli vain 31, on otos melko pieni. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, jonka kysymykset esiluotettiin muutamalla kohderyhmän edustajalle ja näin varmistettiin kysymysten oikein ymmärtäminen ja siten virheiden välttäminen. Mielestäni kyselytutkimuksen tulokset antavat oikean kuvan perehdytyksen nykytilanteesta ja onnistumisesta. Työn luotettavuutta lisäävänä tekijänä voidaan pitää omaa työkokemustani Kelassa, sillä organisaation toiminta on itselleni tuttu joten pystyin analysoimaan kyselystä saadut vastaukset hyvin.

Mielestäni opinnäytetyöni onnistui hyvin ja sain kyselystä tarvittavat tiedot opinnäytetyöni toteuttamiseen. Opinnäytetyöni antaa hyvän pohjan perehdyttämisen jatkotutkimuksia varten, sekä kehitysehdotuksia joihin kiinnittää huomiota suunnitellessa seuraavia perehdytyksiä. Tulevaisuutta ajatellen Kela voisi myös miettiä erillistä perehdytysopasta, johon koottaisiin kaikki keskeisimmät ja tärkeimmät asiat, joita uusi työntekijä työuransa alussa tarvitsee.

## LÄHTEET

Eskola, A., Hakala, R., Liljeström, S., Raatikainen, L. 2005. Töissä yrityksessä. Yritystoiminnan työtilanteet. Helsinki: EditaPrima Oy.

Heinonen, J., Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otava.

Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö - nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Metalliteollisuuden kustannus Oy.

Juuti, P., Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY

Kela. 2010. Elämässä mukana – muutoksissa tukena. Kelan intranet aineisto. Luettu 28.10.2010.

Kela. 2010. Kelan historia. Päivitetty 29.7.2010. Luettu 24.10.2010. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/031106122032AK?OpenDocument>

Kela. 2010. Kelan organisaatio. Päivitetty 26.10.2010. Luettu 28.10.2010. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/050302121704EH?OpenDocument>

Kela.2010 Tampereen vakuutuspiiri. Kelan intranet aineisto. Luettu 28.10.2010

Kela. 2010. Kelan toiminta. Päivitetty 29.7.2010. Luettu 24.10.2010. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/071101173323EH?OpenDocument>

Kjelin, E., Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Poutiainen, M., Vanhala, S. Henkilöstön kehittäminen – Avain osaamisen kartuttamiseen yrityksessä. 1999. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu, HeSE print.

Pyykkö, V. 2004. Työelämäopas. Joensuu: VesaP Oy.

Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Viitala, R. 2005. Osaamisen johtaminen esimiestyössä. Vaasan yliopisto.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Jyväskylä: Gummerus Oy.



## LIITTEET

## LIITE 1: 1(5)

## KYSELYLOMAKE

Vastaajan tausta

## 1. Sukupuoli

☐ Nainen☐ Mies

## 2. Ikä

☐ 18- 25☐ 26- 35☐ 36- 45☐ Yli 45

## 3. Koulutus

☐ Ylioppilas/Toisen asteen tutkinto☐ Alempi korkeakoulututkinto☐ Ylempi korkeakoulututkinto☐ Muu

## 4. Työsuhde

☐ Vakituinen☐ Määräaikainen

## 5. Työsuhteen tämänhetkinen kesto

☐ alle ½ vuotta☐ ½ vuotta-1 vuotta☐ 1-5 vuotta☐ 5-10 vuotta☐ yli 10 vuotta

## LIITE 1:2(5)

Perehdyttämisen nykytilan kartoitus Kelan Tampereen vakuutuspiirissä

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Rastita sopivin vaihtoehto.

	Täysin samaa	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	en osaa sanoa mieltä
1. Kelassa perehdytetään kaikki uudet työntekijät.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Uudet toimihenkilöt saavat työpaikasta kertovaa materiaalia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Uusille työntekijöille järjestetään tehtäväkohtainen opastus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kelassa opastetaan myös pitkään poissaolleita työntekijöitä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kelan työntekijöitä opastetaan tehtävien muuttuessa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Perehdyttämistä on voinut hyödyntää työtehtävissä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Esimies seuraa työntekijän oppimista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## LIITE 1:3(5)

Perehdyttämisen arviointilomake Kelan Tampereen vakuutuspiirissä

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Rastita sopivin vaihtoehto.

Täysin samaa	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	ei osaa sanoa mieltä
-----------------	-------------------------------	-----------------------------	-------------------------	----------------------------

Ensimmäinen työviikkoni

1. Minut otettiin hyvin vastaan ensimmäisenä työpäivänäni.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

2. Sain helposti itselleni työtilan ja tarvittavat työvälineet.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3. Esimieheni oli selvästi valmistautunut tulooni.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4. Lähityöyhteisöni oli selvästi valmistautunut tulooni.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Perehdytysaikani

1. Minulla oli mahdollisuus osallistua oman perehdytykseni suunnitteluun.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

2. Perehdytykseni oli aikataulutettu järkevällä tavalla.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3. Minulla oli mahdollisuus keskustella esimieheni kanssa perehdyttämiseni aikana.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4. Lähiyhteisöni osallistui perehdyttämiseen aktiivisesti.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

## LIITE 1:4(5)

Perehdyttämisen arviointilomake Kelan Tampereen vakuutuspiirissä

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Rastita sopivin vaihtoehto.

Täysin samaa	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	ei osaa sanoa mieltä
-----------------	-------------------------------	-----------------------------	-------------------------	----------------------------

### Työni

1. Työroolini ja tehtäväni kuvattiin selkeästi.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

2. Työni tavoitteista sovittiin selkeästi.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3. Minulla on selkeä käsitys siitä, kuinka työni kytkeytyy organisaatiomme toimintaan.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4. Tiedän kenen puoleen voin kääntyä ongelmatilanteissa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

5. Tunnen hyvin sisäiset henkilöstöpalvelumme.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

6. Tunnen Kelan palkkaus- ja palkitsemisperiaatteet.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

### Perehdytyskeinot

1. Koin verkkokoulut tärkeäksi avuksi perehdyttämiseen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

2. Henkilökohtainen opastus oli tärkeä osa perehdyttämistä.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3. Kelasta kertovat materiaalit olivat tärkeä osa perehdyttämistä.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4. Yhteiset koulutustilaisuudet olivat tärkeä osa perehdyttämistä.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

## LIITE 1:5(5)

Perehdyttämisen arviointilomake Kelan Tampereen vakuutuspiirissä

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Rastita sopivin vaihtoehto.

Täysin samaa	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	ei osaa sanoa mieltä
-----------------	-------------------------------	-----------------------------	-------------------------	----------------------------

Perehdytykseni kokonaisuutena

1. Perehdytykseni oli riittävän monipuolinen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

2. Olen tyytyväinen henkilökohtaiseen perehdytykseeni.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kehitysehdotukseni perehdytyksen suhteen:

---



---



---



---



---



---

KIITOS VASTAUKSESTASI!